

NORMES DE SERVICE

Droits

Les droits exigés pour la délivrance des passeports servent à recouvrer les frais; tous les titres de voyage sont produits en fonction d'un rapport coût/efficacité optimal.

Temps d'attente

Le délai d'attente moyen pour être servi est de 20 minutes. Selon les dernières statistiques, 85 p. 100 de tous les clients sont servis en 20 minutes.

Délai de traitement

Le délai de traitement moyen d'une demande de passeport présentée par la poste est de 10 jours ouvrables; il est de 5 jours ouvrables quand la demande est présentée en personne.

Nombre de visites au Bureau

Les Canadiens qui présentent leur demande de passeport en personne doivent en général se présenter deux fois à nos bureaux : une fois pour déposer la demande et une autre pour prendre possession du passeport.

Durée de l'examen

L'examen d'une demande dure en moyenne 5 minutes si la demande présentée par le client répond à toutes les exigences.

Offre

La norme d'offre est de servir 85 p. 100 de nos clients en personne. Il existe 31 points de service, soit 28 bureaux de délivrance, le service des certificats d'identité, le service des déplacements officiels et le service de traitement des demandes postales. Depuis quelques années, environ 15 p. 100 seulement des demandes traitées au Canada sont présentées par la poste.

Commodité

Tous les bureaux des passeports doivent être situés à proximité d'un stationnement et dans des immeubles accessibles aux personnes ayant une déficience.

Heures d'ouverture

Les bureaux des passeports ouvrent au moins 7 heures et demie par jour. Certains bureaux sont ouverts jusqu'à 9 heures et demie par jour.

Sécurité du titre

Tous les titres de voyage délivrés par le Bureau des passeports respectent ou dépassent les normes internationales sur la sécurité; tous les employés du

Bureau des passeports bénéficient d'une cote de sécurité correspondant à leurs responsabilités.

Conformité du titre

Tous les titres de voyage délivrés par le Bureau des passeports respectent ou dépassent les critères internationaux définissant le format et les modalités de délivrance des titres de voyage internationaux.

Service d'urgence

Au Canada, le Bureau des passeports assure le service d'urgence après les heures de bureau, pendant les fins de semaine et pendant les congés fériés. Quand un passeport est perdu à l'étranger, on délivre un passeport d'urgence.

Protection des renseignements personnels

Tous les renseignements personnels concernant les requérants de passeport sont protégés.

Réputation des documents

Tous les titres de voyage délivrés par le Bureau des passeports sont respectés dans le monde entier.

Habilitation des examinateurs

Les examinateurs sont habilités à résoudre des questions complexes au moment de l'examen.

Compétence des examinateurs

Les examinateurs satisfont aux exigences d'accréditation fixées par le Bureau des passeports.

Reconnaissance des bons services

Le Bureau reconnaît et récompense les employés qui se distinguent au plan de la qualité du service.

Communication avec le public

Le Bureau des passeports sert la population dans les deux langues officielles et offre un service de transcription aux personnes malentendantes. En outre, les demandes de passeport sont offertes en Braille et sous format électronique destiné aux personnes ayant une déficience visuelle. Tous les requérants peuvent se renseigner gratuitement sur nos services grâce à un numéro sans frais, que l'on peut utiliser 24 h par jour, 7 jours par semaine. Les téléphonistes sont en poste de 9 h à 17 h du lundi au vendredi, dans tous les fuseaux horaires. Le pdg répond à toute la correspondance qui lui est adressée, dans un délai de 30 jours.

Service au public

Tous les employés du Bureau des passeports qui traitent avec le public assurent un service courtois, obligeant, aimable et empathique.